

DETERMINA Fascicolo n. GU14/309535/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx A. - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Bxxx A., del 24/07/2020 acquisita con protocollo n. 0318682 del 24/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Sig. Bellardini in data 15/05/2019 stipulava il contratto n. 146515643xxx per la fornitura di servizi di telefonia fissa Wind con offerta “Internet 200” con tecnologia FTTC. In data 27/05/2019 l’utente riceveva sms da Wind con cui gli veniva comunicata l’impossibilità di attivare l’offerta sottoscritta, di cui l’operatore telefonico non aveva colposamente verificato in via preventiva l’effettiva copertura territoriale. Veniva quindi tentato il downgrade dell’offerta commerciale proposta a 100 Mega, come da SMS pervenutogli in pari data, cui seguiva da parte dell’utente la restituzione a mezzo corriere in data 30/05/2019 del modem-

router in precedenza ricevuto, come da indicazioni fornite da Wind. Nonostante ciò, il Sig. Bxxx si vedeva addebitare in data 25/11/2019 sulla propria carta di credito l'ingiustificato importo di Euro 291,52. Pur avendo l'utente provveduto a diffidare l'operatore a procedere al rimborso e pur avendo più volte sollecitato l'attivazione della linea (segnalazioni n. 1224026206, n. 1238558585 e n. 1240058164, cfr. SMS di conferma), il servizio non è stato attivato e l'utente non ha ricevuto alcuna comunicazione in merito alla mancata attivazione. Richieste: indennizzo per ritardo/mancata attivazione servizio fonia; - indennizzo per ritardo/mancata attivazione servizio internet su fibra; - indennizzo per mancata risposta ai reclami; - rimborso della somma di Euro 291,52 ingiustamente addebitata.

Si costituiva la Wind Tre Spa deducendo che l'utente è stato contattato da Wind in data 31/05/2019 (o in date successive) per essere informato dell'annullamento del contratto e che il rimborso di € 289,52 è avvenuto in data 14/08/2020 a mezzo assegno circolare.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Dalla documentazione in atti risulta confermato il rimborso da parte dell'operatore della somma dallo stesso indicata (rimborso non contestato dall'utente). La documentazione in atti è ritenuta insufficiente per accogliere ulteriori pretese di indennizzo avanzate dall'utente, fatta salva quella della mancata risposta al reclamo. L'indennizzo accordabile è pari in questo caso al tetto regolamentare, atteso che il calcolo pro die risulterebbe superiore al predetto tetto, e si quantifica quindi in € 300,00. Si compensano le spese di procedura.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/07/2020, è tenuta a corrispondere all'utente l'importo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to